

PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(STUDI Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam
Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama**

Oleh :

INDAH AYU LESTARI

NPM. 1631040070

Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Pembimbing I : Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si

Pembimbing II : Angga Natalia, M.I.P

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

ABSTRAK

PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

INDAH AYU LESTARI

Pemekaran Desa merupakan suatu proses pembangunan wilayah menjadi lebih dari satu wilayah dengan tujuan untuk mempercepat pembangunan dan pemerataan pembangunan dalam suatu daerah baru. Kualitas pelayanan publik bergantung pada dua pihak birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani dan perlu diperhatikan pada dua aspek pokok yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal yaitu kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat (pelanggan). Upaya pemekaran desa dipandang sebagai cara cepat untuk proses pelayanan dan pemerataan pembangunan dalam realitanya di Desa Watuagung setelah adanya pemekaran desa pelayanan yang terjadi masih kurang optimal dalam pelayanan pembayaran administrasi misalnya biaya yang dibayar berbeda-beda setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dan proses pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Pada proses penelitian ini peneliti menggunakan teori Arikunto yang menyatakan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan teknik korelasi *product moment*. Penelitian ini dilakukan di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran Desa Watuagung memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil $r_{xy} = 0,934$ dengan signifikansi = 0,000 yang menunjukkan Sig. < 0,05 yang berarti signifikansi atau memiliki pengaruh positif atau linier antara variable pemekaran desa dengan variable kualitas pelayanan publik. Pemekaran desa ini dipengaruhi oleh peningkatan pelayanan peningkatan pelayanan administrasi dan kegiatan kemasyarakatan terhadap jaminan aparatur desa memiliki pengetahuan dan kesopanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat.

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

ya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Ayu Lestari
Npm : 1631040070
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin Dan Studi Agama

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap alitas Pelayanan Publik (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung ngah)*" adalah benar-benar hasil karya peneliti sendiri, bukan duplikasi atau saluran dari karya ng lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. abila di lain waktu terdapat penyimpangan dari karya ini maka sepenuhnya tanggung jawab eliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta dengan penuh adaran, untuk itu harap dimaklumi.

Wassalamu'alaikum warahmai'U'hi

Bandar Lampung, 03 Februari 2021
Peneliti,



Indah Ayu Lestari
NPM. 1631040070



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul : **PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)**
Nama : **Indah Ayu Lestari**
NPM : **1631040070**
Jurusan : **Pemikiran Politik Islam**
Fakultas : **Ushuluddin dan Studi Agama**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I,

Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si
NIP. 197801302011012004

Pembimbing II

Angga Natalia, M.I.P

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam**

Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si
NIP. 197801302011012004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Detkol H. Endro Suratinin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703260.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah, NPM: 1631040070, Program Studi: PEMIKIRAN POLITIK ISLAM.** Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung, Pada Hari/Tanggal : **Senin/ 08 Februari 2021 Pukul 10.00-12.00 WIB.**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. H. Abdul Malik Ghozali, M.A (.....)

Sekretaris : Eska Prawisudawati Ulpa, S.Psi, M.Si (.....)

Penguji Utama : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si (.....)

Penguji I : Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si (.....)

Penguji II : Angga Natalia, M.I.P (.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama,**



Dr. H. M. Afif Anshori, M.Ag
NIP. 196703131989031004

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (Q.S An-Nisa’ : 86)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini akan penulis persembahkan sebagai cinta kasih sayang serta hormat untuk orang terdekat yang telah berjasa dan memberikan motivasi serta dukungan selama penulis menuntut ilmu :

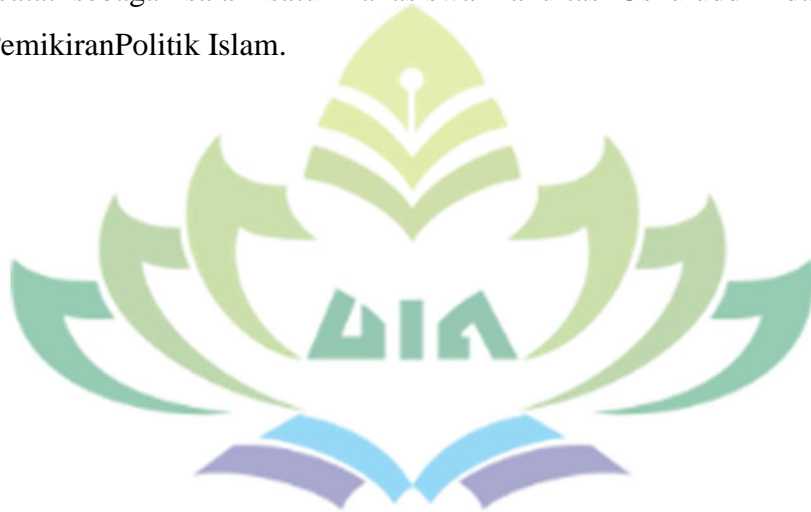
1. Terima kasih teruntuk kedua orang tua ku Bapak Marimin dan Ibu Winarti orang yang paling terhebat, teristimewa, dan berjasa dikehidupanku, orang yang selalu tidak pantang menyerah dan memberikan doa, dukungan, bantuan, kasih sayang, selalu menyemangati, pengorbanan serta selalu memberikan inspirasi dan motivasi disetiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi.
2. Terima kasih kepada adikku yang tercinta Bayu Dwi Nurrohman yang selama ini selalu menghiburku disaat lelah, menemaniku, memotivasiku untuk segera menyelesaikan studi di perguruan tinggi.
3. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar dari Bapak dan Ibu yang sudah memberikan nasihat dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Terimakasih untuk kampus tercinta UIN RadenIntan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi bernama Indah Ayu Lestari merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari Bapak Marimin dan Ibu Winarti. Lahir di Watuagung, pada tanggal 20 Oktober 1998.

Pendidikan yang penulis tempuh di mulai pada Tahun 2005 penulis mengenyam pendidikan dasar di SD Negeri 1 Watuagung lulus di tahun 2010. Lanjut penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMP Islam Adiluwih lulus pada tahun 2013. Selanjutnya ditahun 2013 melanjutkan pendidikan menengah atas di SMK Islam Adiluwih lulus pada tahun 2016. Syukur alhamdulillah kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2016 tercatat sebagai salah satu mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, jurusan PemikiranPolitik Islam.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Tuhan yang maha esa atas berkat rahmat dan hidayahnya, penyusun skripsi dengan judul ***“Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)”***. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk mendapatkan gelar (S1) Jurusan Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat bantuan dari berbagai pihak yang berupa bimbingan, petunjuk, saran, kritik, dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Mukri, M.Ag selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta.
2. Bapak Dr. H. M. Afif Anshori, M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Tin Amalia Fitri., M.Si selaku Ketua Prodi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung, dan juga Sebagai Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan ilmu pengetahuannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Angga Natalia, M.I.P selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu luang, pengetahuan, saran dan arahan agar skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, M.A selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dan meluangkan waktu untuk membimbing selama proses pengajuan judul skripsi.
6. Ibu Eska Prawisudawati Ulpa, M.Si dan Bapak Yoga Irawan, M.Pd yang turut membantu dalam proses kelancaran skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama peneliti menuntut ilmu di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama terkhusus di Prodi Pemikiran Politik Islam.
8. Seluruh staf dan kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai pada tingkat paling bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberi kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan Perpustakaan Daerah Lampung yang memperkenankan peneliti untuk meminjamkan literature penulisan skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada Kepala Desa, Aparatur Desa dan jajarannya, dan Masyarakat yang ada di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah
11. Keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil.

12. Terima kasih kepada saudara ku Septiana Dewi dan sahabat Iffah Dzakiyah yang telah menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan saran dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada sahabatku Aidila Syafitri, Wina Apliani, Suci Purwanti, Retha Nabila Yustia, Achmad Sidiq, Indra, dan Ramco Yudi Gustiarto, yang juga turut dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Terima kasih untuk kawan-kawan seperjuangan ku Pemikiran Politik Islam angkatan 2016 terkhusus untuk kawan-kawan di kelas A.
15. Terima kasih untuk kawan-kawan KKN kelompok 227 yang telah memberikan support dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung,
Peneliti

2021

Indah Ayu Lestari
NPM. 1631040070



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	1
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Hipotesis	4
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemerintahan Desa	
1. Pengertian Desa	6
2. Fungsi Desa	6
3. Karakteristik Desa	7
B. Konsep Desa-Kota Bangsa Indonesia Menurut Ibn Khaldun	7
C. Pemekaran Desa	
1. Pengertian Pemekaran Desa	9
2. Konsep Pemekaran Desa	9

3. Kebijakan Pemekaran Desa	10
4. Prosedur Pemekaran Desa	11
D. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	11
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	12
3. Asas-Asas Pelayanan Publik	12
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
6. Standar Pelayanan Publik	15
7. Kualitas Pelayanan Publik	16
E. Tinjauan Pustaka	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	18
B. Populasi dan Sampel	18
C. Sumber Data.....	18
D. Operasional Variabel.....	19
E. Metode Pengumpulan Data	21
F. Instrumen Penelitian.....	22
G. Metode Analisis Data.....	23
H. Teknis Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	25
B. Pembahasan	30

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	34
B. Rekomendasi	34

DAFTAR PUSTAKA35

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Operasional Variabel X.....	19
Tabel 1.2 Operasional Variabel Y.....	20
Tabel 1.3 Instrumen Kuesioner Variabel X.....	22
Tabel 1.4 Instrumen Kuesioner Variabel Y.....	22
Tabel 1.5 Penskoran Alternatif Pilihan Dalam Kuesioner	23
Tabel 2.2 Hasil Uji Reliabilitas Skala Pemekaran Desa	27
Tabel 2.3 Hasil Uji Validitas Skala Pemekaran Desa	27
Tabel 2.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	27
Tabel 2.5 Hasil Uji Validitas Skala Kualitas Pelayanan	28
Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Linieritas.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Hipotesis	30
Tabel 3.4 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Pemekaran Wilayah.....	31
Tabel 3.5 Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Uji Normalitas

Lampiran 4 Uji Linieritas

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Lampiran 6 Tabulasi Penelitian

Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel Pemekaran Desa

Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 10 Surat Izin Penelitian

Lampiran 11 Surat Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Surat Plagiarisme

Lampiran 13 SK Judul



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal dalam penulisan skripsi ini penulis akan menjelaskan istilah-istilah pokok secara terperinci agar dalam penegasan judul mudah dipahami dan dimengerti. Adapun judul skripsi ini adalah : **“Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)”**.

Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu bisa ada orang, benda, dan lain-lain yang berkuasa.¹ Hal ini pengaruh lebih cenderung dapat membawa perubahan pada diri seseorang atau sesuatu untuk arah yang lebih positif ataupun negatif, bila pengaruh itu positif akan menimbulkan pengaruh yang baik sedangkan apabila pengaruh yang ditimbulkan negatif maka yang akan menimbulkan sesuatu yang kurang baik.

Pemekaran Desa secara etimologi berasal dari kata dasar mekar yang artinya mulai berkembang, menjadi terbuka, mengurangi.² Pemekaran desa ialah suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah dengan tujuan untuk mempercepat pembangunan dan pemerataan pembangunan dalam suatu daerah baru. Pemekaran desa juga merupakan bagian upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan.

Menurut Yunaldi mengemukakan bahwa pemekaran desa ialah pemecahan satu wilayah desa menjadi dua atau lebih dengan pertimbangan karena keluasan wilayahnya, kondisi geografisnya, pertumbuhan jumlah penduduk, efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik serta kondisi sosial politik yang ada.³

Kualitas pelayanan publik bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat (pelanggan) dalam hal ini Jibtono indikator pelayanan publik pada proses internal organisasi birokrasi (pelayanan) yaitu kinerja, kehandalan, dan kualitas. Indikator aspek eksternal organisasi yaitu tepat/relevan, efisien, dan efektif.⁴ Maka peneliti memasukan judul pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik yang terjadi di desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah.

B. Latar Belakang Masalah

Memasuki era reformasi, pemekaran wilayah atau pembentukan daerah otonom baru semakin marak sejak disahkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang telah direvisi menjadi UU NO. 32 Tahun 2004 dan saat ini direvisi kembali menjadi UU NO. 23 Tahun 2014. Aturan pelaksanaan pemekaran diatur dalam PP Nomor 129 tahun 2000 tentang kriteria pemekaran dan persyaratan pembentukan, penghapusan dan penggabungan daerah. Dalam PP Nomor 129 tahun 2000 ditetapkan beberapa kriteria penilaian indikator yang harus dapat dipenuhi oleh

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”, PN Balai Pustaka : 1984, h. 731

²Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Op. Cit, h. 750

³Yunaldi dalam Sapi'i, “*Dampak Pemekaran Desa Terhadap Infrastruktur Desa Pecahan*”, Vol. 1 No. 1 2013 (diakses 23 Agustus 2020 Pukul 21.17 WIB)

⁴Fandy Tjibtono, “*Manajemen Jasa*”, (Yogyakarta : Andi, 1996). h. 98

daerah-daerah yang akan dimekarkan. Walaupun UU Nomor 22 tahun 1999 sudah di revisi menjadi UU Nomor 32 tahun 2004 yang mengatur 3 persyaratan untuk pembentukan daerah (yaitu syarat administratif, teknis, kewilayahan), namun teknis pengaturan pemekaran daerah masih mengacu pada PP Nomor 129 tahun 2000.⁵

Perkembangan PP Nomor 129 tahun 2000 direvisi menjadi PP Nomor 78 tahun 2007 tentang kriteria pemekaran dan persyaratan pembentukan, penghapusan, dan penggabungan daerah. Terdapat beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah sekarang menjadi salah satu pendekatan yang cukup diminati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik : pertama keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, yang kedua mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk, dan yang ketiga peyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintahan.⁶ Satu hal tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pemekaran wilayah dapat memberikan dampak baik maupun dampak yang buruk. Dalam pemekaran wilayah bertujuan untuk memajukan pembangunan dengan cepat serta meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Sejalan dengan prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi yang nyata ialah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan kewajiban, tugas dan wewenang yang telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Adapun pengertian dari tonomi yang bertanggung jawab ialah otonom dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Menurut Ibn Khaldun dalam karya ilmiah *Ashabiyah Ibnu Khaldun dan Relevansinya Dengan Nasionalisme Di Indonesia* adalah kekuasaan negara dalam pengertian dominasi dan memerintah ialah atas dasar kekerasan serta tidak adanya kepuasan dalam memerintah. Penerapan ashabiyah dalam sebuah Negara menurut Ibn Khaldun haruslah menggunakan satu ciri khas yaitu menceritakan keadaan sebagaimana adanya, karena sebuah Negara yang berbudaya terbentuk melalui pembangunan dan penaklukan kota-kota oleh masyarakat primitive yang memiliki ashabiyah yang kuat. Tujuan pembentukan Negara adalah mewujudkan keinginan-keinginan alamiah dan mengaktualisasikan potensi-potensi dan kesempurnaan hidup manusia. Ashabiyah tetap dianggap sebagai faktor esensial bagi kelanjutan Negara. Besarnya suatu Negara, luasnya suatu daerah dan bagaimana Negara itu berpengaruh pada Negara lain itu sangat terkatung pada besarnya kekuatan pendukungnya, oleh sebab itu suatu Negara tidak dapat didirikan tanpa adanya Ashabiyah. Ashabiyah pada dasarnya bukanlah suatu hal yang kongkrit atau bisa kita katakan suatu hal yang absrak tanpa wujud dan juga hanya terjadi pada hubungan yang ada pertalian darah saja. Karena itu ashabiyah ini merupakan hubungan kelompok yang tidak berhubungan darah namun mempunyai tujuan yang sama ‘Ashabiyah disini diartikan oleh Ibnu Khaldun sebagai solidaritas sosial. Menurut Ibnu Khaldun solidaritas sosial atau rasa golongan yang dihubungkan oleh pertalian darah atau pertalian lain yang mempunyai arti dan tujuan yang sama. Hal ini disebabkan karena pertalian darah mempunyai kekuatan mengikat pada kebanyakan manusia, yang membuat mereka ikut mearsakan tiap kesakitan yang menimpakannya.⁷

Pembentukan daerah pada dasarnya agar dapat meningkatkan pelayanan publik untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sarana pendidikan politik ditingkat lokal. Maka dari itu pembentukan daerah harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti luas wilayah, potensi daerah, kemampuan ekonomi, kependudukan dan pertimbangan dari aspek sosial

⁵Juanda, B. *Dampak Pemekaran Daerah Terhadap APBN, Perkembangan Kinerja Otonom Baru Dan Strategi Pedanaannya*. Worskshop Kebijakan Pendanaan Daerah Otonom Baru Departemen Keuangan RI. 2007.

⁶Bappenas dan UNDP, *Studi Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah*, 2008.

⁷Hanna Widayani, “ *Ashabiyah Ibnu Khaldun dan Relevansinya Dengan Nasionalisme Di Indonesia*”, Vol. 2, No. 2, 2017. (Diakses pada 17 Oktober 2020 pukul 21.30 WIB)

politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta pertimbangan dan syarat lainnya agar daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonomi daerah.⁸

Pemerintah berkewajiban untuk melayani publik dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa maupun layanan administrasi. Dalam islam juga telah diajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan untuk umat islam saja) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai firman Allah SWT :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka.Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Ali-Imron : 159)

Tafsir Ibnu Katsir tentang Qs. Ali-Imran 159 adalah Allah SWT berfirman kepada rasul-Nya seraya menyebutkan anugrah yang telah dilimpahkan-Nya kepada dia, juga kepada orang-orang mukmin; yaitu Allah telah membuat hatinya lemah lembut kepada umatnya yang akibatnya mereka mentaati perintahnya dan menjahui larangannya, Allah juga membuat tutur katanya terasa menyejukkan hati mereka. Sikap mu kepada mereka yang lemah lembut, tiada hal lain untuk dijadikan oleh Allah buatmu sebagai rahmat bagi dirimu dan juga mereka.⁹

Berdasarkan ayat dan tafsir diatas dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Dalam kaitan ini pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini adalah langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas ialah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani.¹⁰

Pemekaran Desa dilakukan bertujuan untuk membuka peluang-peluang baru bagi pemberdayaan masyarakat, dalam pembentukan daerah tidak boleh mengakibatkan daerah induk tidak mampu menyelenggarakan otonomi daerah, dengan demikian baik daerah yang dibentuk maupun daerah induknya harus mampu menyelenggarakan otonomi daerah sehingga tujuan pemekaran bisa terwujud dengan baik. Dengan adanya pemekaran diharapkan dapat menciptakan kemandirian suatu daerah yang akan dimekarkan.

Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 Kampung ialah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan-batasan wilayah yuridis berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui atau dibentuk dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di kabupaten/kota.

⁸Widjaja, “ *Penyelenggaraan Otonomi Daerah*”, (Jakarta : Rja Grafindo Persada, 2005), h. 26

⁹Tafsir Ibnu Katsir Qs. Ali-Imran ayat 159 <https://play.google.tafsirlengkapibnukatsir>, sumber kampussunnah.org

¹⁰Yanhar Jamaludin, “ *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”, Jurnal Tapis, Vol. 12 No. 1, 2016. (Diakses pada 09 Desember 2019 pukul 20.20 WIB)

Terjadinya pemekaran di Desa Watuagung adalah terlalu luasnya wilayah, rentang kendali dari pemerintah, dan agar dapat percepatan dan pemerataan pembangunan. Dalam upaya pemekaran desa dipandang sebagai terobosan untuk percepatan pembangunan daerah, dan juga bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentan kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah.

Pada tahun 2010 Desa Watuagung mengalami pemekaran dan pemekaran yang terjadi di desa watuagung dengan dasar hukum berdirinya kampung atau desa dalam Perda Lampung Tengah No. 6 tahun 2010 tentang pemekaran kampung atau desa di lampung tengah, yang pada saat itu yang kepala desa adalah Bambang Priambodo dengan luas wilayah 1.540 H. Desa Watuagung memiliki beberapa problem Masalah yang terjadi dalam pelayanan yang kurang optimal disini kurang adanya transparansi, sehingga masyarakat tidak mengetahui progam yang di buat oleh kepala desa. Kurangnya sosialisasi dari aparat desa kepada masyarakat sehingga terjadinya kesenjangan terutama pada penyelesaian administrasi atau biaya administrasi. Misalnya untuk biaya pembuatan surat-surat nikah, informasi ini peneliti peroleh dari penduduk setempat yang hendak dan telah mengajukan administrasi surat-surat nikah dan administrasi nikah. Proses pengajuan pembuatan dan pendaftaran nikah untuk di desa Watuagung dikenakan biaya yang berbeda setiap tahunnya.¹¹ Hal tersebut juga diutarakan oleh salah satu masyarakat bahwasannya terjadi beberapa masalah terkait biaya pengurusan surat nikah biaya yang dikeluarkan berbeda-beda setiap tahunnya.¹² Kenaikan biaya setiap tahunnya menimbulkan pertanyaan dari seluruh masyarakat Watuagung sehingga masyarakat mempertanyakan apa kegunaan dan sistem pengelolaan dari biaya administrasi tersebut sehingga biaya setiap tahunnya meningkat. Dalam hal itu pemerintah desa tidak memberikan penjelasan mengapa hal tersebut terjadi. Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomer 48 Tahun 2014 dalam hal pembayaran nikah prosedurnya jika menikah diluar kantor KUA dikenakan tarif Rp. 600.000,- pengajuan tersebut sudah diatur dan dijelaskan secara jelas dalam Peraturan Pemerintah tersebut. Dampak yang timbul dari hal tersebut menjadi keluhan dalam masyarakat, oleh sebab itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut terkait permasalahan tersebut .

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, untuk lebih sistematis, jelas, dan lebih terarah perlu adanya pengelompokkan dan pembatasan masalah yang tegas. Maka penulis memfokuskan penelitian ini pada optimalisasi pengaruh pemekaran desa pada Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini ialah kurang optimalnya pelayanan publik dari aparat desa kepada masyarakat, yaitu kurangnya transparansi dan sosialisasi program yang dibuat oleh kepala desa sehingga terjadi kesenjangan dalam penyelesaian biaya administrasi.

Berdasarkan uraian dilatar belakang peneliti memberikan batasan masalah pada kualitas pelayanan publik dalam biaya administrasi pembuatan surat nikah dan SKHU.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah pemekaran desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah”?

¹¹Kliwon Hadi Suratno, wawancara dengan Tokoh Masyarakat Desa Watuagung, 05 Desember 2020 pukul 20.00 WIB

¹²Suwasti, wawancara dengan masyarakat Desa Watuagung, 11 September 2020 Pukul 18.38 WIB

E. Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

H_0 : Pemekaran desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

H_1 : Pemekaran desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemekaran desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan politik khususnya pada mata kuliah Otonomi Daerah yang ada di jurusan Pemikiran Politik Islam diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan melalui kajian tentang pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat dan pembaca berguna untuk menambah informasi terutama dalam pengembangan ilmu politik tentang pelayanan publik setelah dilakukannya pemekaran desa di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. Dan juga dapat mengevaluasi proses pelayanan publik dan meningkatkan kinerja para aparatur desa untuk terwujudnya desa yang lebih maju.
- b. Bagi penulis, dari hasil penelitian ini bermanfaat untuk penulis dalam menambah pengetahuan dan mampu menerapkan ilmu yang didapat di kampus khususnya di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pemerintah Desa

1. Pengertian Desa

Pengertian desa yang dikemukakan dalam UU No. 6 tahun 2014 ialah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹³ Membicarakan masalah desa di Indonesia menurut Maschab dalam Huda maka sekurang-kurangnya akan menimbulkan tiga macam pengertian atau penafsiran, ialah:

- a. Pengertian secara sosiologis suatu bentuk yang menggambarkan kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang menetap atau tinggal dalam suatu lingkungan, serta banyak bergantung epada kebaikan-kebaikan alam.
- b. Pengertian secara ekonomis desa ialah suatu lingkungan masyarakat yang berusaha memenuhi kebutuhan dalam kehidupannya sehari-hari dari apa yang disediakan alam disekitarnya.
- c. Pengertian secara politik desa ialah suatu organisasi pemerintahan atau organisasi kekuasaan yang secara politik mempunyai wewenang tertentu karena merupakan bagian dari pemerintahan desa.¹⁴

2. Fungsi Desa

Fungsi dari desa sebagai berikut:

- a. Hubungannya dengan kota, maka desa merupakan hinterland atau daerah dukung yang berfungsi sebagai suatu daerah pemberi bahan makan pokok seperti jagung, padi, ketela, disamping bahan makan yang lain yang berasal dari hewan.
- b. Desa ditinjau dari sudut potensi ekonomi yang berfungsi sebagai lumbung bahan mentah dan tenaga kerja.
- c. Dari segi kegiatan kerja, desa merupakan desa agraris, desa manufaktur, desa nelayan, desa industri, dan sebagainya.¹⁵

Melakukan apa maksud dan tujuan dari otonomi daerah maka dilakukan pembagian terhadap daerah yang ada, yaitu terdiri dari wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa. Hal ini dimaksudkan agar dapat menampung aspirasi masyarakat secara maksimal dan memberikan pelayanan. Untuk mewujudkan pembagian kewenangan yang seimbang secara proposional antara pemerintah, daerah kabupaten dan kota, daerah provinsi.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah terjadi pergeseran yang sangat fundamental dalam proses pemerintah daerah, yang bergesernya posisi dan peran serta kewenangan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah yang dulu berada jauh dari masyarakat dilayani, kini menjadi begitu dekat, kekuasaanyang dulu jauh dari masyarakat yang dilayani kini menjadi begitu dekat bahkan berada ditengah dan bersama masyarakat yang membutuhkannya. Dengan demikian mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan

¹³Undang-Undang No. 6 Tahun 2016 tentang desa

¹⁴Maschab dalam Huda, "*Hukum Pemerintahan Desa*", (Malang : Setara Press, 2015), h.33

¹⁵R. Birtanto, *Desa-Kota*, (Bandung : Alumni, 1986), h.18

mendekatkan kekuasaan kepada masyarakat merupakan esensi utama perubahan yang akan dicapai melalui implementasi kebijakan otonomi daerah.

Dapat dikemukakan bahwa otonomi daerah pada hakikatnya adalah:

- a. Hak mengurus rumah tangga sendiri bagi suatu daerah otonom. Hak tersebut bersumber dari wewenang pangkal dan urusan-urusan pemerintah (pusat) yang diarahkan kepada daerah istilah sendiri dalam hak mengatur dan mengurus rumah tangga merupakan inti keotonomian daerah, pelaksanaan sendiri, penetapan kebijakan sendiri, serta pembiayaan dan pertanggung jawaban daerah sendiri.
- b. Kebebasan dalam menjalankan hak mengurus dan mengatur rumah tangga sendiri, daerah tidak dapat menjalankan hak dan wewenang otonominya itu diluar batas-batas wilayah daerahnya.
- c. Daerah tidak boleh mencampuri hak mengurus dan mengatur rumah tangga daerah lain sesuai dengan wewenang pangkal dan urusan yang diserahkan kepadanya.¹⁶

3. Karakteristik Desa

Wilayah yang khususnya di perdesaan pada umumnya masih dihimpun sebagai daerah yang memiliki lokasi di daerah pedalaman, yang jauh dari perkotaan dan memiliki keterkaitan kuat terhadap kehidupan tradisional. Didalam masyarakat desa biasanya berlaku keteraturan kehidupan sosial yang mencakup kegiatan-kegiatan keagamaan, ekonomi, politik dan hukum yang sesuai dengan lingkungan hidup setempat. Kehidupan pada masyarakat perdesaan dicirikan oleh kegiatan yang pada umumnya bercorak agraris. Pada aktivitas di perdesaan juga pada umumnya masih didominasi oleh pengaruh lingkungan alam. Dengan kata lain, pengaruh kondisi atau lingkungan alam setempat masih sangat kuat mewarnai tatanan dan pola hidup penduduk desa. Hubungan antar warga masyarakat desa sangat erat, saling mengenal dan gotong royong.

Menurut para ahli sosiologi dapat dilihat karakteristik dari wilayah kawasan perdesaan masih bersifat alamiah, belum banyak tersentuh oleh adanya teknologi modern dan perkembangan pembangunan. Selain sebagai lahan permukiman penduduk sebagian wilayah pada desa terdiri atas lahan perkebunan, pertanian, atau tertutup oleh sebagian hutan alami, baik itu di wilayah desa yang memiliki letak di wilayah pantai, dataran rendah maupun dataran tinggi. Adapun kota sebagian besar wilayahnya tertutup oleh kawasan pemukiman penduduk, fasilitas sosial, gedung-gedung perkantoran, kawasan industri, dan kawasan lainnya. Karakteristik dominan dari perdesaan ada beberapa point sebagai berikut:

- a. Sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani/nelayan
- b. Sebagian besar wilayahnya digunakan sebagai lahan pertanian
- c. Pertanian, budaya dan kelembagaanya bercorak tradisional
- d. Lemah fasilitas penduduknya

B. Konsep Desa-Kota Bangsa Indonesia Menurut Ibn Khaldun

Teori Ashobiyah Ibn Khaldun yang selanjutnya dikenal dengan Khaldunian banyak menjadi rujukan sosiolog untuk melihat tingkat keashabiyaan dari berbagai permasalahan termasuk permasalahan kenegaraan. Demikian halnya di Indonesia, konsep khaldunian banyak menjadi perhatian diantaranya Khaldunian Bangsa Indonesia dalam Konteks Desa-Kota, Pandangan Ibn Khaldun terhadap sebuah masyarakat adalah keberadaan dua kelompok sosial yaitu kelompok Badui yaitu kelompok yang memiliki tingkat ashobiyah yang kuat namun

¹⁶Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah

kehidupan mereka sangat bersahaja. Dan ada kelompok sosial lain yang tingkat ashobiyahnya sedikit renggang, yang ia namakan Hadharah, yaitu kelompok masyarakat yang tingkat peradabannya telah maju. Jika di kalangan sosiologi barat seperti Ferdinand Tonnies, mengemukakan kelompok tersebut sebagai *Gemeinschaft* (*community*) atau Paguyubuan yang diikat oleh ikatan kekeluargaan, atau ikatan primordialisme lainnya, untuk penamaan bagi masyarakat Badui dan *Gesellschaft* (*society*) patembayan yang diikat dengan ikatan akad atau perjanjian misalnya perusahaan atau pemerintahan, untuk masyarakat Hadarah. Hubungan tersebut didasarkan atas kepentingan dan wilayah.

Jika dilihat dari konteks keindonesiaan maka, apa yang dikemukakan oleh Ibn Khaldun, dapat digambarkan sebagai masyarakat Desa, (bukan kelurahan) bagi kaum Badui dan Hadarah digambarkan sebagai masyarakat kota. Namun demikian ternyata kehidupan warga negara Indonesia keashobiyahan telah sedikit bergeser baik di kalangan masyarakat desa, meskipun belum semua aspek kehidupannya, yang hampir segala aktifitas dinilai dengan materi. Terlebih terhadap masyarakat kota.

Lunturnya keashobiyahan tersebut sedikit banyaknya dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya yang paling banyak mempengaruhi adalah tuntutan pemenuhan kebutuhan primer masyarakat itu sendiri. Sebagai contoh bagi masyarakat di sebagian besar desa yang banyak dipengaruhi oleh kebutuhan ekonomi, maka batasan-batasan kekeluargaan hanya dapat dilihat dari beberapa aspek saja, misalnya kegotong-royongan menghadapi upacara-upacara adat. Akan tetapi pada sisi lain kegotong-royongan di dalam kegiatan-kegiatan semisal kerja bakti telah luntur, kegiatan seperti tersebut telah beralih dengan sistem balas jasa. Jika melihat dari konteks keashobiyahan, maka masyarakat seperti yang ada di masyarakat Indonesia saat ini telah berada dalam level masyarakat penikmat. Masyarakat yang telah melupakan hubungannya dengan negara. Tidak terlalu berlebihan jika dikatakan bahwa tingkat nasionalisme yang masyarakat terhadap negaranya telah luntur. Simbol-simbol kenegaraan tidak lagi menjadi "sakral" di kalangan masyarakat pada umumnya. Artinya keashobiyahan masyarakat telah mengalami kelunturan. Terlebih lagi bagi masyarakat kota yang tuntutan pemenuhan kebutuhan kehidupan jauh lebih tinggi dari masyarakat desa.

Keadaan lain yang memicu lunturnya keashobiyahan masyarakat di Indonesia adalah diberikannya kesempatan seluas-luasnya kepada pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya sendiri. Hal ini sebenarnya sangat baik untuk pengembangan daerah. Akan tetapi di sisi lain, hal tersebut memunculkan "raja-raja kecil" di daerah dengan berdalih atas nama pemerintah. Sehingga tidak jarang hasil dari sebuah pemilihan memunculkan konflik horizontal di masyarakat. Tentu hal tersebut sangat menghancurkan keashobiyahan di daerah-daerah tertentu. Belum lagi pemberian otonomi khusus kepada beberapa daerah yang ujung-ujungnya dapat memberikan peluang kepada daerah-daerah tersebut untuk melakukan sebuah referendum untuk menentukan bentuk dari daerahnya sendiri.

Berdasarkan konsep khaldunian, keadaan seperti hal tersebut adalah gejalakan "kehancuran" sebuah generasi. Dan akan menghasilkan generasi baru yang lahir dari kegelisahan banyak orang sehingga memunculkan gerakan yang diawali dengan tingkat keashobiyahan yang tinggi untuk membentuk generasi baru yang lebih baik pada awalnya. Kehancuran sebuah generasi menurut penulis tidak mutlak adalah kehancuran total sebuah bangsa atau negara. Akan tetapi bisa saja merupakan kehancuran sebuah rezim yang berkuasa. Entah hal tersebut terjadi di tingkat pedesaan ataupun pemerintahan yang sifatnya lebih luas. Selain itu masa yang diungkapkan oleh Ibn Khaldun untuk kehancuran sebuah bangsa atau rezim menurut penulis, tidak mutlak harus menempuh periode 140 tahun pada setiap generasinya. Terlebih bangsa

Indonesia memiliki cara yang konstitusional untuk menurunkan seorang pemimpin yang menjadi sebuah simbol dari sebuah rezim.¹⁷

C. Pemekaran Desa

1. Pengertian Pemekaran Desa

Pemekaran desa adalah suatu pembentukan daerah otonom baru untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹⁸ Otonomi daerah menciptakan keseimbangan pembangunan antar daerah di Indonesia, pembangunan daerah akan datang dan terjadi dengan begitu saja, pembangunan di daerah baru akan berjalan jika sejumlah persyaratan terpenuhi yang meliputi sebagai berikut:

- a. Fasilitasi
- b. Pemerintah daerah harus kreatif
- c. Politik lokal yang stabil
- d. Pemerintah harus menjamin kesinambungan berusaha
- e. Pemerintah daerah harus komunikatif dengan LSM/NGO, terutama dalam bidang perburuan dan lingkungan hidup.

Pemekaran desa juga bagian upaya terobosan untuk meningkatkan kualitas pemerintahan desa dan kemudahan dalam melayani masyarakat desa, serta meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemekaran desa adalah suatu pembentukan daerah otonom baru sehingga kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batasan wilayah yang berwenang mengurus dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat yang menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁹

2. Konsep Pemekaran Desa

Konsep pemekaran desa menurut Djohan ada 3 (tiga) dimensi dalam pemekaran yaitu sebagai berikut:

a. Dimensi Politik

Kebutuhan akan desentralisasi atau pembentukan daerah otonomi sejak awal sebenarnya bukan didasarkan pada pertimbangan teknis, tetapi lebih merupakan hasil dari tarik menarik atau konflik politik antara pusat dengan daerah. Dimensi politik dari pembentukan daerah atau desentralisasi adalah pemerintahan yang dilokalisasi sebagai bagian dari suatu landasan pengakuan suatu kelompok masyarakat sebagai etnis politik, bagian dari suatu landasan untuk kesamaan dan kebebasan politik. Dan dimensi politik memiliki beberapa faktor:

1) Faktor Geografis

Faktor geografis ialah faktor yang mengasumsikan kondisi geografis suatu daerah akan berpengaruh terhadap pembentukan identitas suatu kelompok masyarakat yang akhirnya akan berkembang menjadi satu kesatuan politik. Geografis menjadi batas yuridiksi wilayah yang ditempati oleh sekelompok masyarakat yang menjadi syarat pembentukan daerah otonom.

¹⁷ Asrul Muslim, “*Ashobiyah Ibn Khaldun: Konsep Perubahan Sosial Di Indonesia*”, Vol. 7 No. 2 2012 (diakses 15 Oktober 2020 Pukul 16.36 WIB).

¹⁸ Pemerintah RI, *Undang-Undang Otonomi Daerah*, (Jakarta : Pemerintah, 2014), h. 4

¹⁹ *Ibid*, h. 36

2) Faktor Sosial Budaya

Faktor sosial budaya dalam mengasumsikan jika suatu masyarakat terikat dengan suatu sistem budaya tersendiri yang membedakan identitas budaya dengan masyarakat lain, maka secara politik dalam ikatan kesatuan masyarakat akan lebih kuat. Faktor ini langsung terkait dengan persoalan etnisitas dan mungkin saja keagamaan.

3) Faktor Demografis

Faktor demografis, ialah faktor yang mengasumsikan bahwa homogenitas penduduk akan mendorong lahirnya kesatuan penduduk secara politis. Jika faktor homogenitas ini dikolaborasi dengan kesatuan secara geografis, maka dalam politis kekuatan pembentukan kesatuan masyarakat tersebut akan lebih kuat dan secara langsung akan semakin mendorong tuntutan terbentuknya daerah otonom.

4) Faktor Sejarah

Faktor yang terakhir atau keempat ini ialah faktor sejarah dalam faktor ini mengasumsikan bahwa yang struktur pemerintahan masa lalu dari suatu masyarakat akan berpengaruh terhadap keinginan masyarakat tersebut menjadi daerah otonom.

b. Dimensi Administrasi/Teknis

Wilayah-wilayah yang diberi status otonom atau didesentralisasikan akan meningkatkan pelaksanaan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat, karena dalam desentralisasi dapat memberi peluang pada penyesuaian administrasi dan pelayanan terhadap karakteristik wilayah-wilayah yang bervariasi sebagai konsekuensi dari perbedaan-perbedaan yang membentuk geografis. Dari sudut pandang administrasi pemberian desentralisasi selain menyangkut tentang teknis pelaksanaan juga pembentukan kelembagaan yang objektif.

c. Dimensi Kesenjangan Wilayah

Kasus dalam Penyelenggaraan pemerintahan nasional yang hubungannya dengan pemerintahan daerah sering terjadi ketidak seimbangan perkembangan antar daerah. Ada desa yang sangat maju, tetapi sebaliknya ada juga daerah yang relative tidak berkembang dan bahkan mengalami kemunduran. Konsep inilah yang melandasi pemikiran hubungan antara daerah dalam melihat persoalan pembentukan suatu daerah yang otonom. Daerah yang otonom terbentuk karena munculnya kesenjangan antara wilayah dalam suatu daerah. Daerah yang ditelantarkan pertumbuhannya yang akan menghalang kesatuan sebagai kelompok yang termarginalisasikan yang selanjutnya untuk menuntut pembentukan daerah otonom sendiri agar dapat bebas dalam mengembangkan dan mengelola daerahnya sendiri.²⁰

3. Kebijakan Pemekaran Desa

Kebijakan otonomi daerah yang memiliki implikasi sejumlah kewenangan dimiliki pemerintah daerah, yang memiliki 11 (sebelas) kewenangan yang wajib sebagaimana dijelaskan dalam perundang-undangan:

- a. Pertahanan
- b. Pertanian
- c. Tenaga kerja
- d. Lingkungan hidup
- e. Kesehatan
- f. Pendidikan dan kebudayaan
- g. Perhubungan
- h. Perkerjaan umum
- i. Penanaman modal

²⁰Djohan Djohermansyah, *Problematika Pemerintahan dan Politik Lokal*, (Jakarta : Bumi Aksa, 1990), h. 120-130

- j. Perdagangan dan industri
- k. Koperasi

Kesebelasan wewenang diatas merupakan modal dasar yang sangat penting dalam pembangunan daerah. Percepatan dan pemerataan pembangunan daerah sebagai bagian intergral dari pembangunan nasional yang tidak lepas dari prinsip otonomi daerah, upaya untuk melakukan otonomi daerah yang merupakan tekad bersama baik aparat yang di daerah maupun yang dipusat. Dalam hal ini tentu harus dilaksanakan dengan hati-hati, sekama tetapi tidak mengurangi jagka waktu yang telah ditetapkan agar pelaksanan otonomi daerah bisa mencapai hasil yang maksimal. Pemekaran desa juga diharapkan dapat menjadikan salah satu pilihan kebijakan nasional yang dapat mencegah kemungkinan yang bisa terjadi ketidak adanya persatuan nasional.²¹

4. Prosedur Pemekaran Desa

Menurut UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, syarat pemekaran desa antara lain :

- a. Batas usia Desa induk paling sedikit 5 (lima) tahun terhitung sejak terhitung sejak pembentukan;
- b. Jumlah penduduk, (harus sesuai dengan jumlah yang ditetapkan dalam pasal 8 UU Desa);
- c. Wilayah kerja yang memiliki akses transportasi antar wilayah;
- d. Sosial budaya yang dapat menciptakan kerukunan hidup bermasyarakat sesuai dengan adat istiadat desa;
- e. Memiliki potensi yang meliputi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya ekonomi pendukung;
- f. Batas wilayah desa yang dinyatakan dalam bentuk Peta Desa yang telah ditetapkan dalam peraturan Bupati/Walikota;
- g. Sarana dan prasarana bagi pemerintahan desa dan pelayanan publik; dan
- h. Tersedianya dana oprasional, penghasilan tetap, dan tunjangan lainnya bagi perangkat pemerintah desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan admisitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada hakikatnya ialah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani juga kepada masyarakat serta untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk setiap masyarakat mengembangkan kreatifitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Karena itu birokrasi publik wajib bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang profesional dan yang baik.

²¹Kuncoro Mudrajad, *Ekonomi Pembangunan : Teori, Masalah, dan Kebijakan*, (Yogyakarta : Rajawali Pers, 2014). h.

²²<http://regional.kompas.com/read/2016/12/19/17464691/korupsi.seorang.kepala.desa.di.buton.jadi.tersangka,dipublikasikan.pada.tanggal.19.Desember.2016>, diakses pada tanggal 12 maret 2020, pukul 13.06 WIB

Pelayanan publik terdapat 3 unsur yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintahan/ pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuatan aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.²³

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada sifat dan ciri-ciri kegiatan dalam proses pelayanan serta produk perelayanan yang dihasilkan yaitu sebagai berikut :

a. Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa dalam kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Seperti contoh jenis pelayanan ini adalah sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan tertulis, dan lainnya.

b. Jenis Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Seperti contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

c. Jenis Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.²⁴

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

²³*Op. Cit.* Hardiyansyah, h. 13

²⁴Ida Hayu Dwimawanti, "Kualitas Pelayanann Publik", Vol. 1, No.1 Januari 2004, h. 112 (diakses 20 Maret 2020

Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. **Transparansi**
Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Kesamaan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi sekelompok orang
- k. Ketepatan waktu
- i. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang berkerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik ialah pejabat, petugas, pegawai, dan

setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian atau tindakan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dari aspek sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.²⁵

5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip dalam pelayanan umum diatur atur pada keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan ialah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan ialah persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

²⁵ Ali Abdul Wakhid, *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, Vol. 01 No. 14 2017, (diakses 13 Februari 2021 Pukul 15.10 WIB).

- c. Kepastian waktu ialah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi ialah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan ialah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tangung jawab ialah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja ialah peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (teletematika).
- h. Kemudahan akses ialah tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan ialah kesopanan dan keramahan, pemberian pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan ialah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak penyalahgunaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberi informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalaggunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur²⁶

6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar

²⁶Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. VI No. 1 Juni 2016 (diakses 20 Maret 2020 Pukul 11.00 WIB)

pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jenis, sifat dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses penyusunan dan perumusannya melibatkan masyarakat dan termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan masukan dan saran, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. standar pelayanan publik menurut kepuasan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan
- b) Waktu Penyelesaian
- c) Biaya Pelayanan
- d) Produk Pelayanan
- e) Sarana dan Prasarana
- f) Kompetensi petugas pelayanan²⁷

E. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dan Berry ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan yakni:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti fisik yang dimiliki seperti fasilitas gedung perusahaan, layout ruangan, dan penampilan karyawan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti ketepatan melayani pelanggan, menghindari kesalahan dalam pelayanan dan kemampuan perusahaan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan bersama.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan, misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.

5. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.²⁸

²⁷ Mohammad Khozin, "Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan", Jurnal Studi Pemerintahan, Vol. 1 No. 1 Agustus 2010 (diakses 09 Desember 2019 pukul 20.00 WIB)

²⁸ Bambang Sancoko, *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Vol. 17 No. 1 2013

F. Tinjauan Pustaka

Adapun beberapa tinjauan pustaka untuk menghindari pengulangan hasil temuan yang membahas mengenai permasalahan yang sama dengan karya ilmiah sebelumnya, maka penulis akan memaparkan karya ilmiah yang menjelaskan tentang Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan acuan dalam penelitian ini ialah :

Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Pemekaran Di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Percepatan Dan Pemerataan Pembangunan”**. Karya Lestiawati Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung Tahun 2018. Dalam skripsi ini fokus membahas pengaruh pemekaran desa terhadap percepatan dan pemerataan pembangunan dari berbagai aspek pembangunan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif.²⁹ Sedangkan yang peneliti tulis dalam skripsi ini fokus membahas pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Skripsi yang berjudul : **“Implementasi Pemekaran Desa Gading Kencana Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat”**. Karya Syaifulloh Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung Tahun 2017. Dalam skripsi ini fokus membahas pada implementasi pemekaran desa dalam peningkatan sosial ekonomi masyarakat di Desa Gading Kencana Kecamatan Tulang Bawang Udik Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif didasarkan pada data kualitatif.³⁰ Perbedaan karya ilmiah ini dengan peneliti tulis dalam skripsi ini adalah fokus penelitian dan lokasi penelitian dalam skripsi ini fokus penelitian pada pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan lokasi penelitian pada skripsi ini di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah.

Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara”**. Karya Lifia Anis Tahara Andi Lantara Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar Tahun 2016. Dalam skripsi ini fokus membahas pada pengaruh pemekaran wilayah kecamatan terhadap pembangunan dan pelayanan publik, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kondisi pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik sebelum dan setelah pemekaran wilayah kecamatan dengan menggunakan 5 indikator pelayanan publik yaitu : berwujud, jaminan, empati, ketanggapan dan kehandalan . Metode yang digunakan dalam penelitian mix metode.³¹ Perbedaan karya ilmiah ini dibagian locus atau lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ada di Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. Sedangkan perbedaan lain dari karya ilmiah ini yang peneliti tulis dalam skripsi ini menggunakan metode kuantitatif saja, dan berfokus dalam aspek pelayanan publik dengan menggunakan 2 indikator pelayanan publik yaitu : berwujud dan kehandalan.

Jurnal yang berjudul : **“ Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”**, Karya Yanhar Jamaludin dalam jurnal tapis pada tahun 2016 yang fokus membahas model desain organisasi yang efektif diterapkan oleh organisasi sektor publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah desain organisasi organik .³²

²⁹Lestiawati, “ *Pengaruh Pemekaran Desa Di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Percepatan Dan Pemerataan Pembangunan*”, Pada tahun 2018

³⁰Syaifulloh, “*Implementasi Pemekaran Desa Gading Kencana Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat*”, Pada Tahun 2017

³¹Lifia Anis Tahara Andi Lantara, “ *Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara*”, (Skripsi Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin Makasar, 2016).

³²Yanhar Jamaludin, “ *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”, Jurnal Tapis, Vol. 12 No. 1, 2016.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Buku

- Azwar. 2017. *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Birtanto R. 1986. *Desa-Kota*, Bandung : Alumni.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PKBI, Jakarta : Balai Pustaka, Edisi Kedua.
- Djohermansyah Djohan. 1990. *Problematika Pemerintahan dan Politik Lokal*, Jakarta : Bumi Aksa
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Huda, Maschab. 2015. *Hukum Pemerintahan Desa*, Malang : Setara Press.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung : Manjur Maju.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan R&D*, Bandung : Alfabet Bandung.
- Tjibtono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi, 1996.
- Widjaja. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, Jakarta : Rja Grafindo Persada.
- Pemerintah RI. 2014. *Undang-Undang Otonomi Daerah*, Jakarta : Pemerintah.
- Mudrajad Kuncoro. 2014. *Ekonomi Pembangunan : Teori, Masalah, dan Kebijakan*, Yogyakarta : Rajawali Pers.

Sumber Jurnal

- Ali Abdul Wakhid. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, Vol. 01 No. 14, (diakses 13 Februari 2021 Pukul 15.10 WIB).
- Hadioetomo. 2009. *Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intentions*, Vol. 3 No. 2 (diakses 8 September 2020 Pukul 20.45 WIB)
- Made Maudana dkk. 2016. *Dampak Pemekaran Desa Terhadap Pembangunan Infrastrukturu*, Jurnal Ekonomi, Vol. 1, No. 1. (Diakses Pada 06 Desember 2019 Pukul 10.15 WIB)
- Muslim Asrul. 2012. *Ashobiyah Ibn Khaldun: Konsep Perubahan Sosial Di Indonesia*, Vol. 7 No. 2 (diakses 15 Oktober 2020 Pukul 16.36 WIB)

- Ida Hayu Dwimawanti. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*, Vol. 1, No.1 (Diakses Pada 20 Maret 2020 Pukul 10.30 WIB)
- Neneng Siti Maryam. Juni 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. VI No. 1 (Diakses Pada 20 Maret 2020 Pukul 11.00 WIB)
- Mohammad Khozin. Agustus 2010. *Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan*, Jurnal Studi Pemerintahan, Vol. 1 No. 1 (Diakses Pada 09 Desember 2019 Pukul 20.00 WIB)
- Mahrudin. 2017. *Implementasi Kebijakan Pemekaran Desa Terhadap Redistribusi Aset dan Penetapan Administratif Pemerintahan*, Vol. 10 No. 2 (diakses 8 September 2020 Pukul 20.00 WIB)
- Sancoko Bambang. *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Vo. 17 No. 1 2013, (diakses 27 Oktober 2020 Pukul 20.20 WIB)
- Widayani Hanna. 2017. *Ashabiyah Ibnu Khaldun dan Relevansinya Dengan Nasionalisme Di Indonesia*, Vol. 2 No. 2. (Diakses pada 17 Oktober 2020 pukul 21.30 WIB)
- Yanhar Jamaludin. 2016. *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Tapis, Vol. 12 No. 1. (Diakses pada 09 Desember 2019 pukul 20.20 WIB)
- Yunaldi dalam Sapi'i, "Dampak Pemekaran Desa Terhadap Infrastruktur Desa Pecahan", Vol. 1 No. 1 2013 (Diakses 23 Agustus 2020 Pukul 21.17 WIB)

Sumber Skripsi

- Lestiawati. *Pengaruh Pemekaran Desa Di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Percepatan Dan Pemerataan Pembangunan*, Pada tahun 2018.
- Syaifulloh. *Implementasi Pemekaran Desa Gading Kencana Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat*, Pada Tahun 2017
- Lifia Anis Tahara Andi Lantara. 2016. *Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lali Kabupaten Luwu Utara*, (Skripsi Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin Makassar).

Sumber Undang-Undang

- Undang-Undang No. 6 Tahun 2016 tentang desa
- Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah

Sumber On-Line

- Juanda, B. 2007, *Dampak Pemekaran Daerah Terhadap APBN, Perkembangan Kinerja Otonom Baru Dan Strategi Pedanaannya*. Worskshop Kebijakan Pendanaan Daerah Otonom Baru Departemen Keuangan RI, (On-line), Tersediadi:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/400541468049840300/pdf/679920WP0P11070D0EDOHP0Final0Report.pdf>, (17 Desember 2019).

Bappenas dan UNDP, 2008, *Studi Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah*, (Online),tersediadi:https://www.bappenas.go.id/files/8813/8785/4695/Kajian_Evaluasi_Penataan_DOB_Tahun_2008.pdf,(17 Desember 2019).

<http://regional.kompas.com/read/2016/12/19/17464691/korupsi.seorang.kepala.desa.di.buton.jadi.tersangk>a,dipublikasikan pada tanggal 19 Desember 2016, diakses pada tanggal 12 maret 2020, pukul 13.06 WIB

Tafsir Ibnu Katsir Qs. Ali-Imran ayat 159

<https://play.google.tafsirlengkapibnukatsir>.sumber kampussunnah.org

Sumber Wawancara

Kliwon Hadi Suratno, wawancara dengan Tokoh Masyarakat Desa Watuagung, 05 Desember 2020 pukul 20.00 WIB

Suwasti, wawancara dengan masyarakat Desa Watuagung, 11 September 2020 Pukul 18.38 WIB

